

# 利用者によるサービス評価の構造：サービス・プロセスのステップ分割によるアプローチを中心として

著者	長島 直樹
内容記述	筑波大学博士（経営学）学位論文・平成23年10月31日授与（甲第5926号）
発行年	2011
URL	<a href="http://hdl.handle.net/2241/117732">http://hdl.handle.net/2241/117732</a>

[51]

氏 名 (本籍)

ながしま なお き  
長 島 直 樹 (東 京 都)

学 位 の 種 類

博 士 (経 営 学)

学 位 記 番 号

博 甲 第 5926 号

学位授与年月日

平成 23 年 10 月 31 日

学位授与の要件

学位規則第 4 条第 1 項該当

審 査 研 究 科

ビジネス科学研究科

学 位 論 文 題 目

利用者によるサービス評価の構造

ーサービス・プロセスのステップ分割によるアプローチを中心としてー

主 査

筑波大学教授

博士 (工学)

西 尾 チツル

副 査

筑波大学教授

博士 (工学)

猿 渡 康 文

副 査

筑波大学教授

博士 (工学)

山 田 秀

副 査

筑波大学准教授

博士 (学術)

佐 藤 忠 彦

副 査

多摩大学准教授

博士 (経営学)

酒 井 麻衣子

## 論 文 の 内 容 の 要 旨

サービスは一方から他方に提供される行為やパフォーマンスであり、本質的に無形である。また、その生産や提供プロセスに利用者が介在する。そのため、サービス品質は利用者の主観的な評価として捉えること、その際、成果面だけでなく、サービス提供プロセスの評価構造の解明が不可欠であることが多くの研究で指摘されている。しかし従来の研究では、サービス間で提供プロセスが多様であることから、プロセスの評価構造については十分な研究がなされていなかった。本論文はこのような問題意識に基づいて、サービス・プロセスの特定化とその評価構造の解明を行っている。具体的には、①利用者のサービス評価構造における成果品質とプロセス品質の関係、②サービス・プロセスの特定化と評価要素の特徴、③サービス・プロセスにおける各段階の評価と全体評価との関係について、仮説モデルを提示すると共に実証分析を通じて総合的に考察している。

本論文は6つの章から構成され、以下のような成果が得られている。

第1章は序論である。本研究の位置づけを明らかにし、研究目的、方法、期待される貢献についてまとめている。

第2章ではサービス評価モデル、サービス・プロセス、消費者の認知・評価構造に関する先行研究をレビューした上で、本論文が検討すべき3つの研究課題を提示している。

第3章では、1つ目の研究課題である利用者のサービス評価構造における成果品質とプロセス品質の関係を、知覚便益と知覚犠牲を明示的に扱った独自のモデルを用いて解明している。実証分析を通じて、利用者のサービスに対する全体評価は知覚犠牲よりも知覚便益評価の影響を受けること、サービスの成果やプロセスに関する評価は共に知覚便益を規定する重要な要素であること等が統計的に確認されている。

第4章では、2つ目の研究課題であるサービス・プロセスの特定化と評価要素の特徴の解明を行っている。サービス・プロセスは、サービスの購買経験において利用者がたどる典型的ステップを提供企業へのヒヤリング調査から導出し、実際の消費者調査においてその適切性を確認するという方法によって特定化している。

そして、評価グリッド法を用いて、ステップごとにプロセス品質の評価を測定し、その理由をラダーダウンさせたりラダーアップさせることにより、評価要素がプロセス推移と共にどのように変化するかを明らかにしている。その結果、利用者による主要な評価要素は、サービス・プロセスの進行に伴って、「スピード→確実性→共感性」と変化すること、評価要素の時間推移に伴う変化は対面サービスと非対面サービス間で共通性があること等の知見が導出されている。

第5章では、第4章の知見を踏まえ、3つ目の研究課題であるサービス・プロセスにおける各段階の評価と全体評価との関係を定量的に明らかにしている。消費者の認知・評価構造における先行研究を援用して、サービス・プロセスの各段階の評価と全体評価との間に非対称性および非線形性を仮定したモデルを提示した。実証分析の結果、便益側にもコスト側にも仮定した通り評価の非対称性および非線形性が見られること、また、サービス・プロセスの各ステップが独立に全体評価に影響するのではなく、序盤の評価が以後のステップのパラメータに影響する等、学術的にも新しい知見が数多く得られている。

第6章では、以上の研究を通じて得られた成果をまとめてサービス・プロセスの捉え方、および、利用者のサービス評価のメカニズムを総合的に考察し、本研究における学術的貢献を明示している。また、企業のサービス・マーケティング戦略への示唆を展開している。

## 審 査 の 結 果 の 要 旨

本論文は、これまでマネジメントの観点からのみ記述されることが多かったサービス・プロセスのステップに着目し、利用者の観点から、ステップの内容、各ステップと全体評価との関係を詳細に検討し、サービス評価のメカニズムの解明を行っている。その結果、学術的にも多くの新しい知見が得られており、本研究の学術的貢献は大きいものと評価できる。また、サービス・プロセスの具体的改善の手がかりに関する実務的要請を強く意識して、サービス提供者が操作可能なモデル構築を目指している点は、社会人の博士論文研究として高く評価できる。本論文が提示するサービス・プロセスをステップに分割しようとするアプローチは従来の研究にない新しいアプローチである。そのため、分析・考察の対象はステップに則って特定化しやすい、その意味で標準化しやすいサービスに限定されている。今後、適用事例を増やし提示するアプローチの汎用性を確認すると共に、本論文で導出されたサービス評価のメカニズムの妥当性をさらに検討する必要がある。しかしながら、本論文はサービス・プロセス評価に関する数少ない研究事例として一定の成果を収めており、得られた知見は、上述のように、学術的にも実務的にも極めて重要である。よって、本論文は経営学領域の博士論文として十分な要件を充たしているものと判断する。

論文審査委員会による最終試験を平成23年8月5日に実施し、全員一致で合格と判定した。

よって、著者は、博士（経営学）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。